附件 9

經全面調查後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

水務署

個案編號：OMB 2009/4508 – 掉亂水錶

主要投訴：延誤處理及未有妥善交代掉亂水錶的原因；事件引致多收水費和抄錯水錶 — 成立

掉亂水錶而無妥善交代

二零零八年十二月底，投訴人向水務署申請將某個住宅單位的水費帳戶結束。不久，她收到帳戶終結單，要求她繳交約 900 元水費。由於該單位一直空置，她懷疑終結單出錯，遂自行檢查水錶，結果發現單位的水錶編號與終結單記錄的不同，而水錶顯示的用水讀數亦比終結單所顯示的少逾 900 度。

2.　她於二零零九年一月初致電水務署查詢。該署人員於兩個月後實地視察，證實終結單上的水錶編號屬於另一個單位（「甲單位」）的水錶。個多月後，她接到水務署的書面回覆，得悉無須繳交終結單所示款項，並將獲發還帳戶按金。可是，信中沒有交代如何處理多收水費及長期抄錯水錶的問題，以及誰人須為錯誤負責。她一再向該署表達不滿，但該署的答覆始終沒有回應她的疑問。

水務署所述事件經過

3.　投訴人於二零零九年一月二日致電水務署熱線，表示終結單所示的水錶讀數過高。一月七日，投訴人透過傳真，指事涉單位已近半年沒有用水，要求該署派員進行特別抄錶。

4.　一月中，投訴人發現單位的水錶編號與水務署的記錄不相符，懷疑是掉亂水錶。水務署於三月初派員檢查，發現事涉單位的水錶與甲單位的互相對調。該署其後於四月底去信投訴人，確認是掉亂水錶，但有關記錄已予更正，投訴人亦無須就受影響期間繳付任何水費。

5. 該署於五月及九月收到投訴人的信件，指該署沒有認真處理其個案及清楚解釋事件，並要求發還多收的水費。該署分別於六月及十一月以書面回覆，交代個案的跟進工作和就處理個案需時較長致歉，並重申她無須就受影響期間繳付任何水費。

水務署對投訴的回應

延誤處理個案

6. 水務署於一月七日收到投訴人提出的水費爭議後，已在兩星期內要求客戶服務組派員實地視察，但由於該組工作繁忙，到三月初才能派員前往視察。此外，用戶帳務組於四月底收到投訴人的代表的電話查詢時，已即時解答其疑問，並於兩天後發出覆函。由於個案涉及兩個單位，該署須慎重處理，並無故意拖延。

沒有妥善交代事件

7. 用戶帳務組於六月的覆函中已交代跟進個案的工作，以及水錶核實工作的程序。不過，該署無法解釋為何水錶會掉亂或誰人應為事件負責，相信可能是抄錄水錶編號或上載資料到電腦系統時出錯所致。

8. 另一方面，投訴人並沒有因為掉亂水錶而致多繳水費。該署曾於二零零九年四月、六月及十一月先後三度以書面説明，事涉單位在受影響期間的最後應繳水費為 0 元，即無須繳費。事實上，投訴人除了曾繳交 400 元水費按金外，不曾繳付任何款項。

本署觀察所得及評論

9. 申訴專員認為，水務署有以下失當之處。

延誤處理個案

10. 投訴人於一月中表示單位的水錶編號出錯，但水務署直至三月才派員視察，到四月底才以書面回覆她個案調查結果，並且通知甲單位的用戶須調整水費。前後花了三個多月而沒有合理解釋，這不單令投訴人焦慮不安，對甲單位的用戶亦不公平。該署應就處理掉亂水錶事件定下期限，避免拖延，影響公帑收入，甚或對日後追收水費造成困難。

11. 水務署於五月及九月收到投訴人的信件後，均沒有按照服務承諾於十個工作天內先給予初步回覆，而分別於六月底及十一月初才給她正式覆函，難免令人覺得該署拖延及辦事欠缺效率。

調查及交代事件起因欠妥

12. 水務署認為事件的起因，可能是由於抄錄水錶編號或上載資料到電腦系統時出錯。然而，本署曾查閱事涉屋苑落成後的水錶安裝記錄，發現發展商曾向水務署呈交一份經修訂的記錄，當中不但顯示投訴人的單位號數曾經改動，水錶編號亦已經更改，而甲單位的水錶新編號恰巧是事涉單位水錶的原本編號。此外，事涉屋苑裏有多個單位的水錶編號，在經修訂的記錄中亦與原本的安裝記錄不同。

13. 本署相信，水務署當年在收到修訂記錄後沒有派員到場核實，以致無法知悉兩個單位水錶的實際編號與原本的安裝記錄不相符。而由於該屋苑入伙已逾十年，事涉單位亦曾數次易手，故受影響的用戶理應不只兩個。

沒有澄清多收水費的問題

14. 水務署在三封覆函（見上文第 8 段）中，只是一再重申投訴人在沒有用水的期間無須繳交水費，但沒有澄清她根本不曾就事涉單位繳交水費，因此該署無須退還任何費用。結果，投訴人一直誤會該署拒絕退還多收款項。

結論及建議

15. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

16. 申訴專員建議水務署：

(a) 就處理掉亂水錶個案訂定完成時限；

(b) 檢討內部監察機制，確保職員按程序適時回覆市民；

(c) 盡快派員到事涉屋苑覆核各單位的水錶編號，一旦發現有編號錯亂的情況，應即時採取補救行動和措施，並向受影響用戶道歉；以及

(d) 檢討現時安裝及更換水錶的核實工作，確保該署的水錶記錄準確有效。

17. 水務署已接納本署的調查結果，並會落實各項建議。

這宗個案顯示部門辦事延誤及程序不妥

平等機會委員會

個案編號：OMB 2009/3496 — 法律協助

投訴：不合理地終止向投訴人提供法律協助 — 部分成立

投訴內容

投訴人是政府人員。他認為其所屬部門因為他單身而拒絕向他發放「通宵隨時候召職務」津貼，是婚姻狀況歧視，遂向平等機會委員會（「平機會」）投訴及申請法律協助，務求事涉部門承認其政策不平等、更改有關政策及向他提供象徵式金錢賠償。

2.　其後，該部門更改發放有關津貼的政策，從而消除了投訴人所指的歧視問題。平機會認為向他提供法律協助的「政策目標」已經達到，遂終止協助。投訴人指該會的決定不合理，因為該會未有處理他希望部門認錯及賠償的要求。

平機會的回應

3.　平機會的法律服務科曾就投訴人的申請擬備傳閱文件，供該會的法律及投訴專責小組（「專責小組」）審研，以決定應否向他提供法律協助。專責小組決定批准投訴人的申請，而有關的「政策目標」是推動事涉部門落實新政策，迅速消除歧視。

4.　根據投訴人簽署的「法律協助同意書」，平機會可基於合理理由酌情改變協助的形式，甚或終止提供協助。該會職員與投訴人會面時，亦已表明只會在事涉部門沒有於合理時間內落實新政策的情況下，才考慮代表他提出法律訴訟。

5.　事涉部門後來落實新政策，而投訴人不再要求部門認錯，改為向其索償。平機會向投訴人建議索償金額，但表明須由專責小組決定應否協助他提出法律訴訟。專責小組最後決定終止向投訴人提供法律協助，理由是「政策目標」已經達到，加上部門的政策並非針對個人，而且投訴人可透過其他途徑尋求協助追討損失。

本署的評論

6.　投訴人向平機會申請法律協助時，不僅要求事涉部門改變政策，同時亦要求他們承認錯誤及賠償。儘管索償金額只屬象徵式，但投訴人的索償要求很明確。然而，法律服務科為專責小組擬備的文件雖列出投訴人的三項要求，着眼點卻只在於他對部門更改政策的期望。本署認為，平機會並無認真處理他另外兩項要求。

7.　平機會聲稱已口頭向投訴人講解專責小組訂定的「政策目標」。可是，該會明知投訴人提出了索償要求，而「政策目標」完全與索償無關，卻從來沒有以書面向投訴人説明，實屬行政失當。

8.　至於投訴人後來所提出的實質金錢賠償要求，本署留意到，法律服務科向他提供了法律意見，甚至嘗試代表他向有關部門索償，其後交由專責小組決定應否協助他提出法律訴訟。此舉可算是對於當初沒有認真處理投訴人兩項要求的補救行動。專責小組經充分考慮後，決定終止法律協助，從行政角度而言，處理並無不當。

9.　綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

10.　申訴專員建議平機會：

(a)　在會議文件及傳閱文件中，應就求助人的所有要求都作出評論及建議，供專責小組委員充分考慮；以及

(b)　在專責小組議定法律協助的目標及範圍後，應盡早以書面清晰地通知求助人，避免誤會及爭拗。

這宗個案顯示機構處事欠周詳

民政事務總署

個案編號：OMB 2008/2653 —《建築物管理條例》
投訴：無理支持某屋苑的業主大會如期舉行，對投訴人及未獲足夠通知的業主不公 — 成立

投訴內容

投訴人甲女士是某屋苑業主立案法團（「法團」）管理委員會的前任主席。她在任時，法團原訂於二零零八年五月九日舉行業主大會。然而，她在五月初得悉，屋苑管理公司沒有按照《建築物管理條例》（「《條例》」）附表 3 第 2(1) 條規定，在大會日期至少 14 天前，向每一名業主及租客代表發出會議通知。

2. 甲女士遂致電民政事務總署（「民政總署」）轄下當區民政事務處（「民政處」），查詢法團應否如期舉行大會。該處職員乙女士建議她徵詢法律意見。

3. 經徵詢法律意見後，甲女士決定取消五月九日的會議，並通知民政處。然而，該處職員仍支持並出席管理公司及部分業主於五月九日舉行的大會。甲女士認為，民政處無理支持大會如期舉行，對她及那些未獲足夠通知的業主不公。

本署調查所得

4. 五月六日，甲女士向乙女士詢問法團應否如期舉行大會。乙女士建議法團徵詢法律意見之餘，其實亦同時向甲女士説明《條例》第 37 條的規定：「根據本條例召開的會議所通過的決議，不得純以開會通知並無派予有權利收到通知的人為理由而致無效。」

5. 乙女士顯然以為：根據該條文，法團可在不符合《條例》附表 3 第 2(1) 條的情況下舉行大會。換言之，縱使管理公司沒有在會期至少 14 天前向每一名業主及租客代表發出會議通知，亦不成問題。

6. 本署曾詢問民政總署，有否就其見解徵詢法律意見，該署表示沒有，並指《條例》第 37 條已有清晰説明。

7. 本署認為，民政處錯誤理解第 37 條。該條文旨在保障法團在符合法例的情況下舉行業主大會之後，大會的決定不致受到個別業主的挑戰或一些不可預知的情況影響。然而，法團若在大會之前已發現有違反發出會議通知規定的情況，便應重新依法召開業主大會。

8. 總括而言，民政處在明知有業主未有在 14 天前收到召開大會通知書的情況下，仍認為法團可如期舉行大會，實欠缺法理依據。該處支持舉行大會的決定，亦對該些業主造成不公。

9. 有鑑於此，申訴專員認為投訴成立。

建議

10. 申訴專員促請民政總署就《條例》的正確詮釋諮詢律政司，以便日後該署職員能夠就大廈業主立案法團的運作事宜提供更確切的意見。

這宗個案顯示部門錯誤詮釋法例

民政事務總署

個案編號：OMB 2009/3554 — 採購程序

主要投訴：沒有遵照既定的採購程序辦事，令投訴人蒙受損失 — 成立

投訴內容

民政事務總署（「民政總署」）轄下某分區民政事務處（「民政處」）擬訂購一批制服，向曾與該處有生意往來的投訴人索取報價。投訴人應民政處要求製作貨辦，並向該處發出兩份文件，由該處職員簽署。

2.　民政處後來突然中止訂購該批制服，並表示從未落實訂購有關貨品。該處拒絕繳付貨款，只同意支付製辦費用。投訴人認為，民政處沒有按照既定程序向他採購衣物，結果令他蒙受損失。

民政總署的回應

3.　民政總署表示，民政處從未啟動採購程序，只是指示辦公室助理請投訴人提供貨辦以作參考，並無委託投訴人生產整批制服。該職員在兩份文件上簽署及蓋印，亦只是認收文件，並非確認訂購。

4.　不過，該署承認，民政處處事確有不足，不單沒有向投訴人清楚表明只是訂製貨辦，亦沒有把事涉的文件存檔。有鑑於此，民政處已督促職員，日後必須將所有往來文件妥善保存及記錄，同時訂立新指引，規定辦公室助理在認收文件時，只可使用「認收印章」，不得動用有民政處名稱及標誌的印鑑。

本署的意見

5.　在事件中，民政處在缺乏妥善監督的情況下，讓低於獲授權職級的辦公室助理負責處理採購工作，與供應商洽談，已屬違反政府及民政總署的採購規則及指引，確有行政失當。再者，該處先前向投訴人訂購制服時，過程並沒有大分別，難免令投訴人以為該處是次亦已確認訂購。

6.　事涉職員多次與投訴人接洽，都沒有説明只是訂製貨辦。當投訴人要求該處繳付貨款時，職員也沒有澄清所涉貨款為何便答允繳付，到後來才發現有所誤會。

7.　總括而言，申訴專員認為投訴成立。

建議

8. 本署建議民政總署訓示民政處，在處理採購事宜時，須嚴格遵守政府及該署的採購規則及指引。

這宗個案顯示部門不按既定程序辦事

地政總署

個案編號：OMB 2008/1771 — 發放特惠金

主要投訴：(a) 在擱置道路工程計劃後，沒有及早通知因該工程計劃而被收回土地牌照的投訴人；以及 (b) 在收回投訴人的土地牌照後，拒絕向他們發放農作物特惠金 — 成立

投訴內容

二零零四年，地政總署通知投訴人，他們的耕地會被政府收回，以便進行道路工程，而有關的政府土地牌照將於同年撤銷，他們因此必須停止在該處耕種。漁農自然護理署會評估事涉土地的農作物，再由地政總署計算投訴人可得的農作物特惠金（「特惠金」）。

2. 投訴人遂停止在事涉土地上耕種，而農作物其後因此枯死。但是，該署一直沒有清理土地，亦沒有發放特惠金給他們。及至二零零八年，投訴人才獲悉道路工程計劃已於二零零五年擱置，他們將不會獲發特惠金。投訴人不滿地政總署沒有及早通知他們有關工程計劃已擱置，以及不會賠償他們的損失。

地政總署的解釋

3. 受政府收地計劃影響的土地擁有人、租客或長期佔用者，若因農作物被清理而蒙受損失，均會獲地政總署發放特惠金。該署會盡量於清場日期前發放特惠金，以便農戶騰出土地讓當局盡快清理，令工程可順利展開。

4. 由於地政總署並沒有清理事涉土地，即使投訴人的農作物估值已完成，而該署核實了特惠金金額，亦不能向投訴人發放特惠金。

5. 經本署追問，地政總署進一步表示，事涉土地將會受所在地區的其他發展計劃影響，並預計會於稍後清理。屆時，事涉土地假如仍有合資格的農作物及農具，投訴人可獲發重新評估的特惠金。

本署的評論

6.　事實上，地政總署理應盡早通知投訴人事涉道路工程已被擱置，而不應延誤近三年才通知他們不會獲發特惠金。因此，申訴專員認為投訴點 (a) 成立。

7.　此外，投訴人獲通知事涉土地的牌照將會被撤銷後，便停止在該處耕種，其農作物被迫荒廢，他們因此而蒙受損失。

8.　地政總署拒絕向投訴人發放特惠金的理據，是該署未有清理土地。然而，投訴人指出，農作物枯死是因他們遵照該署命令停止耕種所致，而該署亦無法否定這個說法。鑑於以上所述，申訴專員認為，地政總署理應按二零零四年的評估結果補償投訴人；投訴點 (b) 成立。

9.　綜合而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

地政總署的跟進

10.　就投訴點 (a)，地政總署承認，不應延誤通知投訴人有關道路工程計劃已被擱置及他們不會獲發特惠金。為此，該署已訓示有關職員，日後若有同類情況，應盡早通知受影響人士。

11.　就投訴點 (b)，地政總署接納本署的建議，在稍後就上文第 5 段所述的發展計劃清理事涉土地時，會向投訴人發放不少於根據二零零四年所評估應獲發的特惠金。

這宗個案顯示部門辦事疏忽及所作決定不合理

社會福利署

個案編號：OMB 2010/0193 － 傷殘津貼

投訴：(a) 未有取得投訴人的母親授權及其他家屬同意，便委任其母親的一名兒子代為申領傷殘津貼 — 不成立；以及 (b) 延誤處理關於濫用傷殘津貼的投訴 — 成立

投訴內容

投訴人的母親（「甲女士」）年逾 80，醫生評定她符合資格領取傷殘津貼，為期一年。但是，由於她的身體及精神狀況不適宜自行處理申請事宜，社會福利署（「社署」）遂委任其一名兒子（「乙先生」）代為申領。

2.　投訴人指社署未有取得甲女士授權及其他家屬同意，便委任乙先生。此外，投訴人曾先後向社署轄下某分區社會保障辦事處（「社保辦」）及綜合家庭服務中心（「家庭服務中心」）投訴，指乙先生濫用甲女士的傷殘津貼，並要求更換受委人。但該署延誤處理個案，以致問題一直未獲解決。

本署調查結果

投訴點 (a)

3.　鑑於甲女士不適宜自行處理其傷殘津貼，社署有責任盡快為她選定受委人。該署訂有如何選定合適的受委人的指引。在這宗個案，由於乙先生是甲女士的近親，並且同住，又一直有跟進甲女士的入院事宜，亦願意承擔受委人的責任，因此社署同意由他出任甲女士的受委人。本署認為，社署的決定合情合理。事實上，其他家屬是否同意乙先生作為受委人，並非主要的考慮因素。有鑑於此，投訴點 (a) 不成立。

投訴點 (b)

4.　社署的內部指引規定，社保辦有責任監察受委人妥善處理代申領人領取的公共福利金（包括傷殘津貼）。假如有人質疑或反對社署的委任安排，個案須交由家庭服務中心作評估及提出建議，以保障申領人的權益。如有需要，社署署長（由該署社工代表）會代申領人處理其福利金。

5.　在事件中，社保辦沒有查核乙先生處理甲女士傷殘津貼的收支記錄，實屬疏忽職守。

6.　在接到有關乙先生濫用甲女士的傷殘津貼的投訴後，社保辦已按照規定，要求家庭服務中心評估乙先生是否適合擔任受委人。然而，家庭服務中心卻以需時協調甲女士各子女對於受委人的不同意見，以及跟進甲女士的醫療評估為藉口，沒有切實回覆社保辦。家庭服務中心明顯是迴避責任，而社保辦也沒有繼續追查乙先生是否適合擔任受委人。

7.　問題拖延達七個月，社保辦才把個案轉交特別調查組進行調查，確實造成延誤。因此，投訴點 (b) 成立。

整體結論

8.　由於這宗個案的重點，在於社署有否妥善監察受委人履行其責任，以及處理投訴人對受委人濫用津貼的質疑（即投訴點 (b)），故整體而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

9. 本署建議社署：

(a) 加強監察前線職員有否按部門指引查核有受委人的個案，以確保受委人妥善處理代領的公共福利金；

(b) 制定更嚴謹的指引，以確保迅速認真地處理對受委人的質疑，並且訂明在何種情況下須盡快委任社工為受委人；以及

(c) 加強培訓前線職員，以提高他們對可疑個案的敏感度，以及更有效地查核受委人有否履行其責任。

這宗個案顯示部門疏忽職守及延誤

法律援助署

個案編號：OMB 2010/0701 — 外委法律援助律師

投訴：(a) 無理拒絕刪除對投訴人的負面評註；以及 (b) 沒有引進登載或刪除該類評註的程序 — 不成立

未獲委派辦理法律援助案件

投訴人是法律援助署(「法援署」)法律援助律師名冊內的一名外委大律師。大律師紀律審裁組曾發出命令，暫時吊銷他的執業資格四個月，法援署的部門監察委員會於是在他的姓名後加上評註（前稱「標記」)。他表示，法援署自此之後便沒有再委派他辦理法援案件。

2. 在暫時吊銷執業資格的命令屆滿後，他曾多次要求法援署刪除有關評註，但不果。他認為，有關的負面評註會影響他獲派法援案件的機會，而法援署並無刪除這類負面評註的程序，實在不合理。

法援署的回應

外委法援律師的工作評核及負面評註

3. 法援署會評核外委法援律師的工作表現，以確保獲委派法援案件的律師的質素及水平。外委法援律師如果被評為工作表現欠佳，法援署會給予他們申述的機會，然後才通知部門監察委員會，以及決定是否將他們列入工作表現欠佳記錄冊或從法援律師名冊上剔除。

4. 外委法援律師如被所屬的專業團體紀律處分，法援署會在他們的姓名後加上評註，作為有關律師曾接受紀律研訊的一項事實記錄及參考資料，以便該署履行法定責任，委派能夠勝任的律師辦理獲公帑資助的法援案件。被加上評註的法援律師必須得到特別批准，才可獲派法援案件。

未有將紀律研訊通知法援署

5. 投訴人在二零零零年及二零零六年先後填寫的法援律師名冊參加表格及資料更新表格，均表示不知悉自己曾涉及任何紀律研訊。二零零七年，香港大律師公會通知法援署關於暫時吊銷投訴人執業資格的命令。法援署於同年在投訴人的姓名後加上評註。二零零八年，法援署向他發出一份資料更新表格，但他沒有回應。

投訴點 (a)

6. 雖然法援署拒絕刪除有關評註，但投訴人的姓名會保留在法援律師名冊內。事實上，名冊內的律師被加上評註後，如得到特別批准，仍有機會獲派法援案件。然而，由於該署須以法援案件受助人的利益為依歸，而法律專業人士的紀律審裁委員會只會就涉及嚴重專業失當行為的個案展開紀律研訊，故該署必須考慮這些專業團體的調查結果。因此，有關評註實有必要保留。

投訴點 (b)

7. 法援署解釋，該署必須可以查閱所有相關的資料（包括紀律研訊）作內部參考，以確保法援案件均交由能夠勝任的律師辦理。該署認為紀律研訊實為一項事實記錄。

8. 由於部門監察委員會並無參與紀律研訊，因此不宜亦無法要求或接受涉及這類研訊的外委法援律師的申述。

本署的評論

9. 本署認為，專業團體的所有查明屬實的調查結果，如涉及某種程度的專業失當行為，即顯示有關律師的專業操守有所欠缺，亦反映出其服務水平低於公眾對這個專業的期望。我們認同法援署有充分理由不刪除有關評註。因此，投訴點 (a) 不成立。

10. 再者，有關評註是法援署完全沒有參與的紀律研訊的一項事實記錄，該署不宜亦不能考慮就事涉紀律研訊提出的申述。因此，投訴點 (b) 亦不成立。

結論及建議

11. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴不成立。

12. 雖則外委法援律師本身有責任申報曾否涉及紀律研訊，但法援署亦應考慮在《法律援助律師手冊》中加入一項說明，表示該署在外判法援案件時，會考慮專業團體作出紀律處分的記錄。

13. 法援署已根據本署的建議，修訂上述手冊。

房屋署

個案編號：OMB 2010/2661 — 公屋編配

投訴：沒有按照申請的先後次序公平地處理投訴人的公共房屋申請 — 成立

投訴內容

投訴人於二零零六年向房屋署申請公屋。二零一零年年中，他到該署的客戶服務中心查看申請進度，發現在其輪候組別中，公屋輪候冊申請書編號（「輪候冊編號」）在他之後的申請者已獲編配單位，而他則仍未收到編配通知。他隨即向房屋署職員查詢，但未獲合理解釋，於是向本署投訴。

房屋署的回應

公屋編配程序

2. 房屋署大致上會按公屋申請人在輪候冊上的登記先後次序（即輪候冊編號）、家庭人數及選擇地區，以電腦隨機方式為申請人編配公屋單位。申請在首次進入編配階段前，房屋署會調查並核實申請人的公屋申請資格。至於申請何時到達編配階段，則受眾多因素影響，例如申請人所選地區內符合編配面積的單位數量，或申請人曾否更改所選地區等。

3. 有特殊編配需要的申請人，房屋署在資源許可的情況下會盡量配合。為確保申請人在簽署租約時仍符合資格，該署可能會抽查個案，或覆核已核實資格超過兩年的申請個案。

4. 房屋署每月十五日都會在報章、部門網頁及客戶服務中心公布各類型公屋申請書的「已接受配房的最高申請編號」（「最高編號」）。該編號只是供申請人參考的指標，並不表示所有編號較前的申請人已接受公屋編配。合資格的申請人可獲三次配房機會。

投訴人的個案

5. 投訴人的公屋申請於二零零六年獲登記在輪候冊上，並獲發一個輪候冊編號。二零零八年年初，房屋署首次為投訴人編配一個位於其所選地區的單位，但他不接納。同年六月，投訴人更改公屋選擇地區。

6. 二零一零年年初，房屋署再次核實投訴人的編配資格。六月中，該署公布「最高編號」。投訴人發現在其輪候組別中的「最高編號」，已超越了他的輪候冊編號，於是五度催促該署盡快編配單位。房屋署職員已隨即致電或函覆他加以解釋。六月底，投訴人的申請到達編配階段。投訴人於七月獲編配公屋單位。

房屋署的評論

7. 房屋署聲稱已根據公屋資源及申請的登記次序處理投訴人的申請，並無延誤。該署又澄清，二零一零年六月中公布的「最高編號」，包括了於首次配房時即接受獲編配單位的申請。其他與投訴人的輪候冊編號相若，並同樣須於編配單位前進行某些程序（如覆核資格）的申請個案，其獲第二次編配的時間與投訴人差不多。

8. 此外，投訴人的申請雖於二零一零年六月底已到達編配階段，但由於他多次提出查詢，故該署每次均須暫停為他編配單位，先行了解他是否需更新資料或提出新要求，以免因編配不合適的單位而令他失去一次編配機會。

9. 房屋署承認上述程序須予改善，並已推出「分流」措施。假如公屋申請人的查詢或投訴不會影響編配次序，且不涉及額外的編配要求，必須在兩至三個工作天內回覆。即將到達編配階段的申請個案，亦會放在指定的文件架上，以便集中管理及密切跟進。

本署的評論

10. 房屋署在處理公屋申請人的查詢或投訴時，先假定申請人會提出影響編配程序的要求而暫停為他們編配單位，有可能對他們造成不公。這宗個案顯示，投訴人的查詢與編配房屋的考慮因素無關，但房屋署卻在他毫不知情的情況下，暫停為他編配單位，似乎是一種變相懲罰，對他來說顯然不公平。

11. 此外，房屋署一直未有對暫停編配房屋的做法提出合理的詳盡解釋，本署對此感到遺憾。

12. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

其他觀察所得

13. 房屋署每月公布「最高編號」，讓公屋申請人知悉最新的編配情況（上文第 4 段），做法固然可取。然而，該署沒有說明前述各種可能影響實際編配房屋先後次序的因素（上文第 2 及 3 段），申請人難免會因為後來的申請人竟先獲配單位而感到不滿。故此，房屋署應考慮在公布相關資料時，扼要地加以解釋。

建議

14. 申訴專員建議房屋署：

(a) 適時檢討「分流」安排及其他措施（上文第 9 段），以確保全面及有效地實施；以及

(b) 考慮在公布有關公屋申請的最新資料時（上文第 4 段），扼要地解釋可能導致該署未能依照輪候冊編號的先後次序編配單位的各種因素。

15. 房屋署接納本署的調查結果，並同意落實上述建議。

這宗個案顯示部門辦事程序不妥

保安局

個案編號：OMB 2010/3027 — 刑罰覆核

投訴：延誤處理投訴人的刑罰覆核 — 成立

投訴內容

投訴人是被判處終身監禁的囚犯。二零零八年四月，懲教署把他的個案轉介長期監禁刑罰覆核委員會（「覆核委員會」）作刑罰覆核。然而，直至二零一零年一月，投訴人才獲通知覆核結果。覆核委員會秘書處服務是由保安局提供的。投訴人不滿該局延誤處理他的個案。

本署調查所得

2. 本署發現，覆核委員會在接到懲教署轉介投訴人的個案三個月後，已覆核投訴人的刑罰，並決定不向行政長官建議把他的無期徒刑改為有期徒刑。可是，秘書處在覆核委員會作出決定 18 個月後，才把結果通知投訴人。

3. 保安局解釋，延遲通知投訴人是因為該局要落實原訟法庭於二零零八年十月，就另一宗案件的司法覆核所頒布的新規定：覆核委員會須在進行審議前，向接受刑罰覆核的囚犯披露所有相關的報告及文件，以及在通知他們覆核結果時，提供充分理由以解釋為何不建議減刑。為落實上述新規定，保安局須全面檢討覆核委員會秘書處的工作程序及流程，並徵詢律政司對於發給囚犯的通知書樣本的法律意見，以及安排外判因此而增加的翻譯工作。在該段期間，覆核委員會秘書處全面暫緩發出給囚犯的覆核結果通知書。

4.　本署認同，保安局必須確保覆核委員會秘書處的工作符合法庭頒布的新規定，而進行全面檢討確實需時。但是，刑罰覆核的結果是囚犯非常關心的事，覆核委員會秘書處應盡早把結果通知他們。

5.　由於投訴人的刑罰覆核早於法庭頒布上述新規定前已完成，因此保安局落實關於報告及文件的透明度的新規定，其實與他的個案無關。

6.　至於另一項新規定，即覆核委員會秘書處須就委員會的決定提供充分理由，保安局理應作較靈活的處理及顧及投訴人的情況，在取得有關通知書樣本的法律意見後，盡早把覆核結果通知投訴人。事實上，該局至少應該向投訴人發出初步回覆，解釋當時的情況。本署認為，保安局的延誤是完全不必要和不合理的。

7.　因此，申訴專員認為投訴成立。

建議

8.　申訴專員建議保安局日後遇到類似情況，應作靈活處理。

這宗個案顯示部門延誤及不為他人設想

屋宇署

個案編號：OMB 2009/2378 — 違例建築物

投訴：延誤處理關於違例建築物的投訴 — 成立

投訴內容

二零零六年八月，投訴人向屋宇署投訴某大廈一個單位內正進行違例建築工程。翌年五月，該署確定事涉單位有違例建築物（僭建物），但一直沒有採取執法行動。及至二零零八年八月，屋宇署表示，由於該僭建物是舊有，故該署不會即時取締。投訴人指摘該署辦事延誤及不負責任。

屋宇署的回應

2.　根據《建築物條例》，屋宇署人員可進入任何處所視察。但是，按照該署的指引，假如經三度嘗試仍未能成功進入有關處所視察，而又沒有發現必須即時取締的僭建物，該署便會暫停跟進個案。

3.　二零零六年八月，投訴人首次向屋宇署投訴事涉單位在進行僭建工程。其後至二零零八年十月期間，投訴人繼續向該署投訴，並指事涉僭建物伸延出大廈的天井位置。該署委聘的顧問公司曾多次派員前往視察，但由於未能進入事涉單位，故只能從外圍觀察，確定天井位置有僭建物。職員多次留下便條，請單位的業主或佔用人聯絡他們，以便入內視察，不過對方並無回覆。

4.　屋宇署亦曾於二零零七年五月翻查有關大廈的記錄，發現事涉單位的天井外早於一九八零年已有一較小的僭建物，但無法由此推斷於較早前視察所見的較大僭建物是否新建。該署最終於二零零八年八月經重新評估後決定，由於沒有足夠證據顯示事涉僭建物是新建的，故不能按既定政策將之納入「須優先處理」類別而即時取締。屋宇署一直有告知投訴人個案的進展。

5.　二零零八年十二月，顧問公司的職員在投訴人安排下進入事涉單位下層的單位內視察，發現事涉僭建物有銹蝕情況，但仍未能確定其是否早已存在。不過，由於同時發現該大廈另有其他僭建物，故屋宇署於翌年九月決定把整幢大廈納入每年的「大規模清拆僭建物」行動，預計於二零一零年把該大廈所有僭建物一併取締。

本署的評論

6.　本署認為，屋宇署人員應積極跟進投訴個案及搜集證據，確定所涉僭建物或正進行的工程不會危及樓宇結構，才決定暫停行動，而不應單憑在外圍觀察便斷定有關的僭建物無須優先取締。

7.　屋宇署在處理這宗個案的過程中一直十分被動。單位業主／佔用人拒絕合作，該署便束手無策，且經投訴人多番投訴後才翻查舊記錄，又在他安排下才能近距離視察僭建物，最後決定納入大規模清拆行動。該署的行動歷時逾三載，難免令人覺得辦事延誤及怠慢。

8.　因此，申訴專員認為投訴成立。

建議

9.　申訴專員建議屋宇署修訂內部指引，指示職員須積極跟進投訴個案及全面搜集證據，在確定僭建物並非新建及結構安全後，方可決定暫停跟進個案。

這宗個案顯示部門辦事怠慢

屋宇署及食物環境衞生署

個案編號：OMB 2009/0621-0622 – 滲水投訴

主要投訴：屋宇署 — 沒有妥善處理一宗滲水投訴，以致投訴人數年來飽受困擾 — 不成立

食物環境衞生署 — 同上 — 成立

投訴內容

投訴人向屋宇署及食物環境衞生署（「食環署」）成立的分區聯合辦事處（「聯辦處」）投訴，指其單位內客廳的天花及牆壁出現滲水。聯辦處經多次視察後，確定滲水是由上層單位平台的污水收集槽，以及該大廈的公共污水管非法接駁及失修所引致。

2. 聯辦處遂向上層單位的業主發出「妨擾事故通知」，而屋宇署亦向該大廈的業主立案法團（「法團」）發出維修令。然而，滲水問題遲遲未能解決。投訴人認為，屋宇署及食環署沒有妥善處理她的投訴。

聯辦處專責處理滲水投訴

3. 自二零零六年起，政府從食環署及屋宇署抽調職員在各區成立聯辦處，就滲水投訴為市民提供「一站式」服務，並加強偵測滲水的技術，以提高政府處理滲水投訴的成效。可是，在運作及人事管理方面，兩署職員在聯辦處內互不從屬，並各自有獨立的統轄制度。

食環署的回應

4. 食環署接獲投訴後，隨即派員到投訴人的單位進行調查。在確定滲水與上層單位有關後，該署按既定程序向該單位當時的業主發出「妨擾事故通知」，但業主未有遵從規定，該署於是提出檢控。其後，上層單位的業權易手，滲水問題因而遲遲未獲解決。律政司的意見認為，聯辦處須向新業主發出「妨擾事故通知」。

5. 然而，負責個案的食環署職員未有妥善跟進。他發現同一滲漏位置的兩次測試結果截然不同，但在五個月後才諮詢律政司，而在得悉「妨擾事故通知」未獲妥善送達及未有足夠證據檢控新業主後，又過了近七個月，於本署展開查訊時，才再向律政司尋求法律意見。其後，食環署按律政司建議重新調查及測試，並根據調查結果向該名新業主發出「妨擾事故通知」。

6. 為此，食環署展開了紀律調查，如確定事件屬人為失誤，會處分有關職員。事涉職員解釋，他已盡力處理投訴，只是聯辦處的工作量多而且人手不足，故無法妥善地跟進投訴個案。

屋宇署的回應

7.　屋宇署收到食環署的轉介後，已即時派員到事涉單位視察及測試，並在確定滲水原因後要求有關業主進行維修，同時向投訴人交代調查進展。至於有關大廈的渠管問題，該署在接獲聯辦處的轉介後也即時跟進，隨後確定導致投訴人單位天花滲水的源頭，分別是上層單位平台的水斗及連接其下的公用廢水管，以及水斗周邊的樓板。

8.　就上述調查結果，屋宇署向法團發出維修令。在法團更換破損的水斗及廢水管後，該署曾數度視察維修情況及進行測試，又到投訴人的單位視察。由於沒有再發現滲水持續的證據，該署遂撤銷有關渠管的維修令。

9.　投訴人後來通知屋宇署，指滲漏持續，並質疑該署撤銷維修令的決定。該署向她解釋撤銷維修令的原因，並表示其單位的天花持續滲水，癥結是上層單位的業主未有進行維修。該署隨後已促請聯辦處跟進調查。此外，該署再發出維修令，要求法團修葺大廈所有破損及欠妥的公用地方及渠管。

本署觀察所得及意見

10.　鑑於滲水問題遲遲未能解決，而且涉及污水排放及嚴重的衛生妨擾，本署要求食環署及屋宇署派員到投訴人的單位進行聯合視察，以及商議解決方案。

11.　在兩署進行聯合視察後，食環署告知投訴人，由於上層單位的業主未有遵從「妨擾事故通知」，而個案將進入檢控程序，因此該署暫時不擬有新的跟進行動。屋宇署則表示已促請法團盡快展開樓宇維修。

12.　綜觀兩個部門處理這宗投訴的過程，本署認為，聯辦處最初按既定程序跟進投訴人的個案，整體而言尚算妥善。

13.　其後，食環署明顯有延誤。本來，鑑於兩次測試的結果相反，食環署先諮詢律政司再決定是否就有關業主未有遵從「妨擾事故通知」提出檢控，是合理的做法。但是，該署職員延誤五個月才諮詢律政司，而在此期間亦無任何覆核或測試。於收到律政司回覆後，他未有作任何其他跟進行動，又再拖延近七個月才再諮詢律政司，做法實在不可接受。

14.　再者，業權轉換應該並非這宗個案所獨有。聯辦處在處理其他滲水投訴時，應也曾遇過這種情況。可是，聯辦處現行的工作指引並無訂明應如何處理，令前線人員無所適從而須再諮詢律政司，投訴處理的進度因而受到影響。

結論

食環署

15. 食環署把處理滲水投訴的延誤，歸咎於個別職員，並展開紀律調查。然而，有關職員的回應指該署人手不足，而且部門內部管理欠妥。倘若他所言屬實，則這宗個案所反映的疏漏和延誤可能僅屬冰山一角。由此可見，該署未有審視這宗個案所揭示的根本問題。

16. 申訴專員認為，對食環署的投訴成立。

屋宇署

17. 屋宇署已按職責跟進事涉大廈公共渠管的破損及失修問題，包括發出維修令及覆查維修工程。至於投訴人指滲漏持續是由於該署沒有妥善覆查法團的維修工程所致，本署留意到，當時的上層單位業主未有按「妨擾事故通知」進行妥善維修，而之後的調查工作又因食環署職員疏忽而停滯不前。事實上，屋宇署在撤銷維修令前已進行視察，而且未有再收到聯辦處的轉介，故投訴人的單位持續受滲漏影響，沒有具體證據顯示是因該署未有妥善跟進所致。

18. 基於以上所述，申訴專員認為，對屋宇署的投訴不成立。

建議

19. 申訴專員提出下列建議：

食環署方面

(a) 就有關派駐聯辦處職員的工作，檢討現行工作流程及加強部門內部對個案進度的監察；

(b) 就跟進滲水投訴期間事涉單位業權轉換的情況，全面檢討現行的處理程序及釐清法律問題，並盡速制定相關的工作指引；

(c) 確保按照法例規定送達「妨擾事故通知」，避免因程序出錯而影響日後的檢控工作；以及

屋宇署及食環署

(d) 汲取這次經驗，日後若接到類似的滲水投訴，除各自按職責範圍跟進外，應考慮邀請民政事務總署加入協調，並由該署促進大廈管理及協助業主跟進問題，務求令維修早日妥善完成。

這宗個案顯示部門辦事延誤及不為他人設想

屋宇署、渠務署、發展局及康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2010/0507-0510 — 保育古蹟範圍內的樹木

主要投訴：屋宇署及渠務署 — 沒有妥善審批一處私人古蹟範圍內進行的渠務工程，以致一棵老樹受損而須移除 — 不成立

發展局 — 沒有妥善審批一處私人古蹟範圍內進行的渠務工程，以及監察其保育樹木工作，以致一棵老樹受損而須移除 — 不成立

康樂及文化事務署 — 同上 — 部分成立

投訴內容

投訴人不滿屋宇署、渠務署、發展局及康樂及文化事務署（「康文署」）轄下的古物古蹟辦事處（「古蹟辦」）沒有妥善審批一處私人古蹟範圍內計劃進行的渠務工程，以及保育古蹟範圍內的樹木，而且未能及早發現工程可能影響一棵老樹，結果該樹因根部受損而須移除。

相關法例

2. 發展局局長以《古物及古蹟條例》主管當局的身份，可以將具有歷史價值的建築物列為法定古蹟。根據該條例第 6(1) 條，除非獲得發展局批給許可證，否則任何人不得在古蹟之上或之內進行建築或其他工程，種植或砍伐樹木。

3. 事涉建築群於二零零八年五月被列為法定古蹟，發展局同時向古蹟持有人發出一張為期 12 個月的「一般許可證」。二零零九年七月，發展局向古蹟持有人續發一張經修訂的「一般許可證」，當中包括授權其進行「小型修葺和改善工程」，但在動工前必須先向古蹟辦提交工程細則、實際動工日期及預計完工日期。古蹟辦會考慮擬議工程對古蹟範圍內的歷史建築物和樹木的影響，以評估工程是否恰當。所有工程必須在接到古蹟辦的書面通知後方可動工。至於「緊急工程」方面，古蹟持有人須按「一般許可證」的規定，於緊急工程展開前向古蹟辦發出書面通知；若無法事先給予通知，則有關通知須於緊急工程展開後 48 小時內向古蹟辦發出。

渠務工程

4. 因應屋宇署在二零零四年發出的勸諭信，該建築群的擁有人於二零零五年年底委託顧問公司，開始勘測附近斜坡的地下水管及排水渠，以備進行確保斜坡安全的修葺工程。這項工程無須經屋宇署或渠務署審批。

5. 該建築群在二零零八年被宣布為古蹟後，顧問公司在二零零九年二月提交維修渠管及沙井項目表的草擬本，同時將信函抄送古蹟辦。由於工程細則由規劃至落實階段可能會有大量修改，古蹟辦按慣常做法不會審核草擬本，而是多次口頭提示古蹟持有人須遵守「一般許可證」的規定，把最後定案的渠務工程細則提交古蹟辦審批。

6. 顧問公司在二零零九年十月向古蹟辦發出電郵，再次提交維修項目表，並表示投標程序已於十月初完成，估計施工日期為同年年底。古蹟辦其後一直沒有收到通知，直至二零一零年一月下旬，才獲悉渠務工程已在二零零九年十二月底展開，而且有部分工程在事涉老樹旁進行，損壞了樹根。

保育樹木

7. 在籌備上述渠務工程的同時，古蹟持有人於二零零九年年初已察覺事涉老樹日趨傾斜，可能危及行人或車輛，原擬於二零零九年七月移除該樹。事件引起了公眾關注。

8. 為此，發展局作出特殊安排，由古蹟辦聘請兩間顧問公司進行保育工作。其中一間是結構工程顧問，負責對該樹附近的建築物及護土牆進行結構勘察，研究支撐該樹的可行方案；而另一間是樹木顧問，負責為該樹進行為期 12 個月的檢查及護養工作。

9. 二零一零年一月下旬，古蹟持有人發現渠務工程損壞了該樹的根部，即時指示承辦商停止工程，同時通知古蹟辦。古蹟辦迅速到場視察，亦即場口頭指示停止渠務工程，並先後安排受聘的樹木顧問及另一間樹藝公司為該樹進行詳細及專業的評估。

10. 古蹟持有人考慮過兩間顧問公司建議的緩解措施後，認為未必能夠避免塌樹風險，為保障公眾安全，決定展開緊急工程移除該樹，並在二零一零年二月向古蹟辦提交書面通知。古蹟辦於當天回覆，表示並無異議。該樹於兩天後被移除。

古蹟辦及發展局的回應

11. 發展局除負責保育樹木政策外，亦負責文物保育政策。在制訂及推動政策時，發展局會兼顧這兩方面的考慮。上文第 8 段所述的安排反映發展局高度重視有關個案，積極及盡力協助古蹟持有人，希望找到合適的方法，既能保護法定古蹟，而同時保育樹木。

12. 關於古蹟持有人未有按《古物及古蹟條例》及「一般許可證」的規定進行渠務工程一事，古蹟辦表示於二零零九年已多次提醒古蹟持有人，必須向古蹟辦提交詳細資料及取得書面通知後才可動工。在發現渠務工程未有符合規定後，古蹟辦亦已即時跟進。

本署觀察所得及評論

13. 古蹟辦已以書面提供《古物及古蹟條例》及「一般許可證」，並表示曾多次口頭提醒古蹟持有人遵從有關規定，但古蹟持有人未必能夠完全理解「一般許可證」內使用的專有名詞，而古蹟辦進行的部分跟進工作只有簡單的外勤工作記錄，無從查證雙方討論的詳情。事實上，古蹟持有人看來未能準確掌握條例的要求，只按照以往未被列為古蹟前般護養所屬範圍內的樹木。在發生今次

事件後，古蹟持有人更告知古蹟辦，曾在二零零八年十二月自行移除 18 棵受白蟻侵蛀的樹木，而古蹟辦對此一直不知情，顯示其監察機制有不足之處。

14. 雖然事涉老樹位於古蹟範圍內，但該樹本身並無文物價值，亦沒有列入「古樹名木冊」內，並非古蹟的一部分。護養私人古蹟範圍內的樹木屬業主本身的責任。儘管如此，古蹟辦自二零零九年知悉該古蹟持有人打算移除該老樹後，一直盡力協助研究保育該樹的方案，並先後聘用三間顧問公司進行評估，本署認為，古蹟辦的積極參與值得肯定。

15. 然而，古蹟辦既知悉與該古蹟相關的所有事宜，包括正在積極籌劃的渠務工程，卻未能有效地擔當協調角色。儘管古蹟辦在二零零九年下半年已聘請兩間顧問公司，研究保育該樹的方案，但並無記錄顯示古蹟辦曾清楚告知顧問公司古蹟範圍內即將進行渠務工程，或將工程資料交給該兩間公司參考。若古蹟辦確曾這樣做的話，渠務工程對該樹構成的風險應可及早得到正視。本署認為，古蹟辦在同時處理古蹟及保育樹木兩項事宜上，欠缺警覺性及協調能力。

16. 古蹟辦在初期接獲渠務工程細則的草擬本時不進行審批，在一般情況下可以理解。然而，渠務顧問公司在二零零九年十月的電郵中，已表示工程將會在年底展開，古蹟辦假如當時對工程細則作初步審閱，便不難發現部分需要更換的渠管位於事涉老樹附近。可惜，古蹟辦按慣常做法等候最終版本才作審閱，結果錯失了阻止工程損害樹根的先機，在處理此事上欠缺敏感度及靈活性。

17. 古蹟辦的歷史建築組主要負責審理古蹟持有人提交的擬議工程資料，以及跟進古蹟辦聘請的兩間樹木顧問公司提交的評估報告；而古蹟辦的技術及顧問組則主要負責跟進結構工程顧問進行的研究，並就古蹟持有人提交的工程資料，向歷史建築組提供技術支援。雖然古蹟辦表示兩個組別在收到與對方組別職責範圍相關的申請或資料時，會互相通知以便跟進，但技術及顧問組在接獲古蹟持有人委託的顧問公司於二零零九年十月提交的維修渠管及沙井的項目表，以及獲悉渠務工程會在二零零九年底展開時，並無轉告歷史建築組。這顯示古蹟辦的歷史建築組和技術及顧問組之間缺乏溝通。

18. 在緊急移除該樹一事上，古蹟持有人已按規定提交書面通知，而古蹟辦經審慎考慮兩間樹木顧問公司的專業意見後，認同迫切移除該樹的理據足夠，遂以書面表示對有關決定不持異議。本署認為，古蹟辦在行政上並無不妥。

結論及建議

19. 總括而言，渠務署未曾參與此宗投訴所涉事件。屋宇署只履行確保斜坡安全的職責，未有參與審批渠務工程或保育樹木。另外，發展局只負責政策事宜及以主管當局的身份發出「一般許可證」，執行條例及政策規定的日常工作由康文署轄下的古蹟辦負責。因此，申訴專員認為，對屋宇署、渠務署及發展局投訴不成立，對康文署的投訴部分成立。

20. 申訴專員建議古蹟辦：

(a) 適當及妥善記錄各項跟進工作；

(b) 詳細解釋「一般許可證」內一些技術性詞彙或多舉例子説明，以確保古蹟持有人了解本身的責任；

(c) 檢討監察機制，避免古蹟持有人在沒有通知古蹟辦的情況下在古蹟內進行工程；以及

(d) 加強職員培訓及各組別之間的溝通，提升職員的警覺性、敏感度和協調能力。

21. 康文署接納本署的建議，並表示古蹟辦會繼續落實各項改善措施。

這宗個案顯示部門警覺性及協調能力不足

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2009/2412 — 檢控工作

主要投訴：沒有體諒投訴人的女兒的情況，不向法庭申請延期審理一宗食物投訴個案，最終令她無法出庭作證 — 成立

聆訊與考試日期衝突

二零零八年六月，投訴人的女兒在學校附近某快餐店購買了一個飯盒，竟發現飯盒內有死老鼠。學校代她向食物環境衞生署（「食環署」）投訴，該署經調查後，決定提出檢控。然而，投訴人的女兒在法庭聆訊當天要參加公開考試，故此無法出庭作證。

要求延期聆訊

2. 二零零九年四月，投訴人的女兒口頭要求延期聆訊，聯絡她的食環署衞生督察（「督察甲」）表示她須提交書面聲明及證明文件，以便他向法庭申請延期審訊。同年五月，督察甲致電投訴人，表示法庭聆訊與其女兒參加公開考試的時間其實並無衝突，因此並非不出庭作證的合理理由。投訴人的女兒遂依他的指示提交聲明，表示為免影響考試情緒，故此改為不願意出庭作證。

不提證供起訴

3. 督察甲在收到其聲明後，仍多次致電投訴人，查詢其女兒是否不能出庭，並表示如不出庭作證可能會被檢控。最後，食環署不但沒有向法庭申請延期審訊，反而決定不提證供起訴快餐店負責人。投訴人的女兒不僅因此無法出庭作證，且被指故意迴避出庭。投訴人認為，食環署毫不體諒其女兒的情況，在事件中處理失當。

食環署的回應

4.　督察甲在接到食物投訴後，曾向投訴人的女兒錄取口供，當時她同意出庭作證。二零零九年四月，她通知食環署，由於要參加公開考試，故此不能出庭，並要求延期審訊。但是，她只提交了書面聲明而沒有夾附相關的證明文件。督察甲其後透過學校得悉考試時間為下午六時，而由於聆訊是在上午進行，故認為在時間上並無衝突。他遂於五月再向投訴人查詢其女兒的意向，得悉她決定不會在聆訊當天出庭作證，但再次口頭要求他申請延期審訊。可是，她隨後在書面聲明中只表示不願意出庭，卻沒有要求改期聆訊。鑑於投訴人的女兒是案件的關鍵證人，她不出庭作證，指控便難以成立，食環署遂決定不提證供起訴，終結這宗個案。

5.　督察甲否認曾向投訴人的女兒表示參加考試不是缺席出庭作證的合理理由，亦沒有要她提交有誤導成分的聲明。由於她先前確曾同意出庭作證，故此，他要求她澄清意向，並提醒她無故缺席聆訊可被處罰，是恰當的做法。

6.　食環署認為其職員已按照既定程序和指引，恰當地處理這宗個案，但他們仍須注意與市民溝通的技巧。

本署的意見

7.　投訴人的女兒雖然沒有以書面要求更改審訊日期，但在二零零九年四月的聲明中已寫明「願意出庭作供」，只因考試而未能出庭。況且，她亦確實於四月及五月兩度口頭要求督察甲申請改期審訊，其意向實在非常清晰。事實上，法庭並無規定證人必須以書面提出這類申請，提出申請的責任是在食環署。督察甲收到證人於五月提交的聲明後即決定不提證供起訴，令人覺得他不願意協助證人出庭作證，只求草草了事，亦難免使人懷疑該署採取檢控行動的決心。

8.　要求學生在考試當天應考前出庭作證，確實會對考生構成心理壓力。督察甲僅僅基於考試時間和聆訊時間沒有衝突，便認為證人可以出庭作證，是沒有考慮到其實際情況，不通情理。

結論及建議

9.　整體而言，食環署沒有切實執行檢控職務，亦沒有為證人着想。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

10.　申訴專員建議，除改善職員溝通技巧外，食環署還須加強培訓，令職員了解作為執法人員的職責，並須在執行職務時顧及事涉各方人士的權益，以及向他們提供適當協助。

這宗個案顯示部門辦事欠積極及不為他人着想

食物環境衛生署

個案編號：OMB 2009/4820 — 食物投訴

投訴：在完成某宗食物投訴的調查後，沒有給予投訴人確切的回覆 — 成立

投訴內容

投訴人向食物環境衛生署（「食環署」）舉報，她從超級市場購買的一罐午餐肉內有不明黑色物質。她懷疑該食物不衛生及不宜食用，要求該署跟進。

2. 食環署轄下的食物安全中心其後回覆她，表示「該黑色物體為兩塊黑色物質……含有蛋白質，而蛋白質為該食物的主要成分」，但沒有交代該罐午餐肉是否衛生及適宜食用。

食環署的回應

3. 食環署表示，投訴人在舉報時並無表示懷疑事涉午餐肉不衛生及不宜食用。

4. 該署把投訴人所提供的食物樣本送交政府化驗所進行異物分析。化驗報告證實，該黑色物質含有蛋白質，而蛋白質為午餐肉的主要成分。食物安全中心隨後以書面通知投訴人化驗的結果。

本署的評論

5. 對於投訴人在舉報時有否向職員表示懷疑午餐肉不衛生及不宜食用，她與食環署的說法迥異。由於缺乏客觀佐證，本署無從判斷。

6. 儘管如此，但市民向食環署舉報，期望該署在完成調查後告訴他們食物是否可供安全食用，則是不言而喻的。

7. 然而，食環署卻以投訴人沒有表示懷疑該午餐肉不適宜食用為由，在給她的覆函中只交代該黑色物質跟午餐肉同樣含有蛋白質，而沒有說明黑色物質是否異物，以及該罐午餐肉究竟是否適宜食用。該署的辦事方式實屬粗疏。

8. 此外，就該午餐肉是否適宜食用的問題，食物安全中心在本署介入後進行了其他化驗，才能得出全面的結論。顯然，該署當初對該食物樣本所進行的異物分析有不足之處。

9. 基於以上所述，申訴專員認為投訴成立。

建議

10. 食環署接納本署的下列建議：

(a) 檢討對食物涉嫌有異物個案的測試目的及範圍；以及

(b) 在完成食物樣本測試後，就食物安全問題向舉報者提供確切的回覆。

這宗個案顯示部門辦事粗疏及未能體察市民所關注的問題

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2010/1600 — 熟食市場

投訴：(a) 沒有妥善處理熟食市場內有檔戶霸佔公用桌椅的問題 — 成立；以及 (b) 包庇霸佔公用桌椅的檔戶，以致投訴人無法經營，並且無理拒絕賠償他的損失 — 未有定論

投訴內容

投訴人在二零零八年十一月開始租用食物環境衞生署（「食環署」）轄下某熟食市場的檔位。不久，他向該署投訴市場內其他檔戶霸佔公用桌椅，只留下一張桌子供他的顧客使用。然而，該署未有妥善處理他的投訴，以致問題持續。他指食環署包庇霸佔公用桌椅的檔戶，令他無法繼續經營，最終於翌年一月底結業。他要求食環署賠償損失，但遭無理拒絕。

食環署的回應

2. 自二零零零年起，食環署在所有新落成的熟食市場提供公用桌椅。

3. 事涉熟食市場有 13 個檔位。在訂立租約時，食環署已告知檔戶有關公用桌椅的安排，以及不可以在檔位以外的地方放置任何物品。二零零八年年中至二零一零年年中，該署委聘某承辦商管理該熟食市場，其工作表現受該署監察。

4. 二零零八年十一月中，投訴人向該承辦商投訴有檔戶霸佔公用桌椅。承辦商告訴他市場內已張貼通告，提醒檔戶有關公用桌椅的安排。

5. 同年十二月底，投訴人通知食環署，他決定結業，並將於二零零九年一月底終止租約。與此同時，該署及承辦商亦因應他向傳媒所提出的相同投訴，採取多項跟進行動，包括派發通告、張貼告示，以及加強巡查等。

6. 自二零零九年二月起（即租約終止後），投訴人多次向行政長官辦公室投訴食環署沒有妥善處理檔戶霸佔公用桌椅的問題，並要求該署退回租金作為賠償。三月至六月期間，食環署及承辦商多次巡查事涉熟食市場，發現有檔戶在公用座椅及其他公用地方擺放雜物。承辦商遂向有關檔戶發出口頭警告並再度張貼告示。其後的突擊巡查行動再無發現類似情況。

7. 本署就這宗投訴展開調查後，食環署一名高級衛生督察於二零一零年六月巡查事涉熟食市場，發現有檔戶佔用公用桌子擺賣食品，以及在沒有營業的檔位內擺放桌椅。該衛生督察即時向有關檔戶發出口頭警告，並要求承辦商跟進。

8. 食環署表示，檔戶可以「互相協調」如何使用公用桌椅，以方便顧客及便利經營。當接獲霸佔桌椅的投訴，該署會即時處理。

9. 該署拒絕投訴人的索償要求，是因為他已使用事涉檔位，而且他在簽訂租約時亦已知悉有關公用桌椅的安排。

本署調查結果

10. 本署人員曾先後在二零一零年五月、八月及十一月三度於繁忙時間到事涉熟食市場視察，發現有以下情況：

(a) 有檔戶把碗碟、餐具及餐牌等放在他們檔位前的公用桌子上，並向顧客表示若非光顧其熟食檔，不得使用該些桌子；

(b) 某檔戶在其檔位前的公用桌子上擺賣其食品；以及

(c) 某檔戶在部分桌子鋪上枱布，並擺放碗碟和餐具。

本署的評論

11. 食環署一方面開宗明義推行公用桌椅制度，但另一方面卻容許檔戶「互相協調」使用桌椅（上文第 8 段）。可見該署對於熟食市場的桌椅安排舉棋不定、模棱兩可。

12. 本署視察的結果顯示，事涉熟食市場內有檔戶霸佔公用桌椅的情況確實存在，甚或已成積習。事涉熟食市場的公用桌椅制度可說是名存實亡，但食環署職員及承辦商卻長期「沒有發現」濫用的情況。事件顯示，該署過分依賴承辦商，未有盡力履行本身的管理責任。

13. 鑑於以上所述，申訴專員認為投訴點 (a) 成立。

14. 投訴人的檔位在開業數月後即結業，可能涉及多種原因，本署未能確定是否因食環署管理不善所致。因此，申訴專員對投訴點 (b) 未有定論。

整體結論及建議

15. 總括而言，這宗投訴部分成立。

16. 申訴專員促請食環署：

(a) 全面檢討熟食市場的公用桌椅制度；以及

(b) 責成管理人員密切監察前線巡查人員的工作，加強調查及執法力度。

這宗個案顯示部門處事疏忽及執法不嚴

效率促進組、地政總署、康樂及文化事務署、渠務署、民政事務總署、路政署及食物環境衞生署

個案編號：OMB 2010/1845-9; 2010/3802; 2010/3831
– 道路維修工程
投訴：效率促進組、地政總署及康樂及文化事務署 — 延誤處理一宗道路維修工程的投訴 — 成立
渠務署 — 同上 — 部分成立
民政事務總署、路政署及食物環境衞生署 — 同上 — 不成立

投訴內容

投訴人向效率促進組轄下的 1823 電話中心（「電話中心」）投訴，指一條通往某遊樂場的行人路因路面下陷出現積水問題。這宗個案先後被轉介到地政總署、康樂及文化事務署（「康文署」）、渠務署、民政事務總署（「民政總署」）、路政署及食物環境衞生署（「食環署」）跟進，但拖延數月，而沒有部門願意承擔維修責任。

事件經過

2.　二零一零年二月，投訴人向渠務署投訴，指事涉行人路有積水問題。渠務署職員視察後證實積水是由於行人路路面下陷，並非渠道問題，故此將投訴轉介路政署及民政總署。其後，兩個部門回覆渠務署，指行人路並非由他們負責維修，渠務署遂將投訴再轉介地政總署跟進。

3.　同年四月，投訴人就同一問題向電話中心投訴。電話中心先後把個案轉介路政署、地政總署、民政總署及康文署跟進。由於一直未有部門確認維修責任，電話中心先後於五月及六月要求有關部門的投訴主任介入處理。最後，地政總署向康文署指出，遊樂場的撥地條款規定後者須負責行人路的維修工作。八月，康文署完成維修工程。

部門的回應及本署的評論

效率促進組

4.　電話中心表示，職員是根據投訴人所提供的資料按指引作轉介，在未有部門承認責任時，曾要求相關部門的管理層介入處理。而且，中心的投訴專責小組亦協助分析及歸納個案，與有關部門跟進。故此，中心在轉介、監察以至提升個案至部門管理層方面已積極跟進。

5.　然而，本署的調查顯示，電話中心職員就投訴人的同一投訴開立不同的個案編號和作出多次內部轉介，亦未知悉個案已提升至有關部門的管理層處理。事涉職員只根據投訴人提供的資料，估算負責維修的部門。此外，投訴專責小組亦未能發揮分析和歸納個案的作用，有效地處理複雜或涉及跨部門的投訴。因此，本署認為，對效率促進組的投訴成立。

地政總署

6.　地政總署表示，曾於二零零九年三月接獲另一宗涉及同一地點的水浸投訴，經翻查遊樂場的撥地資料後，該署確定康文署須負責維修，遂轉介後者跟進。地政總署其後並無收到康文署的回覆，但其職員於同年十月及翌年三月先後進行視察，發現該行人路沒有出現水浸，認為康文署已完成工程，故終結個案。二零一零年四月，地政總署在接獲投訴人的個案後，已一直配合電話中心尋找負責部門。由於該署負責的職員並非處理二零零九年個案的職員，故未有發覺康文署的維修責任，而建議電話中心把個案轉介民政總署及路政署。

7.　本署認為，地政總署於二零零九及一零年的視察，其實未能確定康文署當時是否已完成維修，但卻草率地終結個案。此外，在收到二零一零年的投訴後，地政總署職員未有仔細審閱檔案資料，忽略了二零零九年的檔案已存備相關的撥地資料，結果沒有要求康文署跟進，反而建議電話中心將個案轉介到早已表明沒有維修責任的路政署及民政總署，加劇各部門互相推讓的現象。總括而言，本署認為，地政總署在處理這宗個案時馬虎疏漏。故此，對該署的投訴成立。

康文署

8.　康文署表示，在收到地政總署二零零九年的轉介後，曾於同年六月向地政總署發出便箋，索取進一步資料以確定有關行人路是否納入遊樂場的撥地內，但並無收到地政總署的回覆，而職員則因事忙而未有跟進。此外，職員對撥地條款亦缺乏充分了解和認知，未有徹底翻查撥地記錄，誤以為行人路未有納入遊樂場的政府撥地圖則內，不屬康文署的管理範圍，以致延誤處理道路的維修工作。

9.　本署認為，康文署既沒有切實考慮到遊樂場使用人士的需要，亦未有跟進地政總署二零零九年的轉介，而對於撥地條款也存在誤解。故此，對康文署的投訴成立。

渠務署

10. 渠務署已按照處理涉及跨部門投訴的程序和指引，努力尋找負責維修的部門，並且表示願意承擔行人路的臨時維修工作。

11. 本署認為，渠務署主動提出承擔該行人路的維修責任，實屬難得，但職員曾將投訴人的個案誤置一旁而未有適時跟進，因此，對該署的投訴部分成立。

民政總署

12. 為免工作重疊，造成資源浪費，民政總署有既定指引，不會提供由其他政府部門提供的服務。因此，該署將個案轉介康文署是恰當的做法。

13. 本署認為，民政總署在致力解決地區性問題上有欠積極和主動，但在延誤修復行人路一事上，並無實質責任。故此，對該署的投訴不成立。

路政署

14. 路政署曾進行兩次實地視察，發現事涉行人路不屬該署維修保養範圍，已向電話中心澄清和提供資料。

15. 本署認為，路政署職員就同一投訴重複視察場地，屬審慎之舉，並已按既定程序和指引跟進投訴，故對該署的投訴不成立。

食環署

16. 食環署職員已按照部門的既定指引處理投訴。該署每次接到電話中心轉介後，均有派員巡查及清理積水，並適時告知投訴人調查結果及跟進處理的行動。

17. 本署認為，食環署已按其職能及既定程序清理事涉行人路的積水，因此，對該署的投訴不成立。

建議

18. 申訴專員分別向效率促進組、地政總署及康文署提出以下建議：

電話中心

(a) 檢視及改善處理投訴的程序和儲存投訴資料系統，使職員能及早識別相關的重複來電和投訴；

(b) 主動與來電者確定是否重複投訴，減少就同一事宜開設多個檔案編號；

(c) 在啟動提升個案處理的程序後，讓職員知悉事情的最新訊息和進展；

(d) 加強職員處理跨部門投訴方面的技巧；

(e) 檢討內部轉介機制，避免令市民產生混淆和需要市民重複說明事件；

(f) 改善投訴專責小組在歸納個案方面的工作流程；

地政總署

(g) 協助康文署處理刊憲康樂場地的撥地條款及圖則的資料搜集工作；

(h) 檢討並改善現行的檔案管理系統與程序，協助職員更有效地使用檔案記錄；

(i) 加強職員培訓，協助他們以積極和主動的態度，審慎處理投訴；

康文署

(j) 不時檢討因應此宗投訴而實施的改善措施的成效；改善措施包括翻查康樂場地的撥地條款及圖則資料、加強員工指導，以及設立備存土地記錄的場地資料庫等；以及

(k) 繼續尋求地政總署協助，跟進刊憲康樂場地的撥地條款及圖則資料的搜集工作。

這宗個案顯示部門延誤及推卸責任

郵政署

個案編號：OMB 2010/2186 — 郵件轉遞服務

主要投訴：批核郵件轉遞服務的申請時欠嚴謹 — 成立

投訴內容

二零一零年六月初，投訴人察覺多天沒有收到郵件。他從郵差處得悉，自該月一日起，郵政署已將寄往其住址（「原地址」）給他的信件轉遞至另一地址。投訴人由於本身並沒有申請郵件轉遞服務，故向本署投訴郵政署處事欠嚴謹。

審批郵件轉遞服務申請的程序

2.　郵件轉遞服務申請須以書面提出。申請人前往郵政局辦理手續時，職員會查核其身份證明文件。

3.　郵件轉遞組（「轉遞組」）隨後會向負責派遞郵件到舊地址的郵差查詢派遞情況。如有懷疑，郵差會前往舊地址核實住戶的資料。如舊地址看似空置或有特別情況，郵差須向上級報告，再由上級作實地視察。轉遞組會視乎結果考慮有關申請。

4.　為防止虛假申請，轉遞組會透過平郵將轉遞服務確認信（「確認信」）正本寄往申請人的新地址，副本則以掛號郵件形式送遞到舊地址。

事件經過

5.　事涉的郵件轉遞服務申請乃由一名甲先生於二零一零年五月二十日所提出。職員當時核對了其身份證。其後，郵差到「原地址」核實資料時無人應門，以為單位已空置，遂建議署方批准甲先生的申請。數天後，郵差將掛號確認信送遞到「原地址」，但投訴人的妻子表示並無甲先生在該地址居住。郵差於是通知轉遞組跟進。轉遞組職員致電甲先生。後者解釋，「原地址」的住客與他不和，故訛稱他並非住在該處。職員接納其解釋，郵件轉遞服務申請即日生效。

6.　其後，甲先生申請把投訴人包括在郵件轉遞服務內。他並把有投訴人署名的書面申請及投訴人的身份證副本傳真給郵政署。該申請亦獲批准，並於六月一日起生效。

本署觀察所得及評論

7.　甲先生申請郵件轉遞服務時，郵政署職員只核對其身份證，乃按照當時的程序辦事。然而，該程序實有明顯的漏洞。自二零一零年五月二十七日起，郵政署已加以修訂，要求申請人提供舊地址證明文件的正本。

8.　此外，事涉郵差到「原地址」核實資料時只因為無人應門，便建議署方批准甲先生的申請，且表示甲先生曾在該地址居住。本署認為，此舉實在草率馬虎。

9.　再者，雖然投訴人的妻子已向郵差指出「原地址」並無甲先生居住，但轉遞組職員仍輕信甲先生的一面之詞並批准其申請，做法極為兒戲，亦令發出掛號確認信的程序失去作用。

10.　至於甲先生申請把投訴人包括在郵件轉遞服務內，本署認為，甲先生似乎有意盜取投訴人的郵件。郵政署職員輕易批准了甲先生的申請，可歸咎於該署沒有訂立適當指引，職員因而沒有嚴格審核申請，亦令不法之徒有機可乘。

結論及建議

11.　綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

12.　申訴專員建議郵政署：

(a)　修訂有關程序，訂明郵差前往核實舊地址時若有疑問，應作跟進審查；

(b)　訂立申請把他人包括在已批准的郵件轉遞服務的程序，以及說明所須提交的證明文件；以及

(c)　定期提示職員嚴格遵循有關郵件轉遞服務的程序，小心核對申請人所提交的資料，以及準確填寫核實報告。

這宗個案顯示部門程序欠嚴謹及職員辦事草率

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2009/2183 — 場地監管

投訴：(a) 對某體育總會負責營運的訓練中心監管不善，令一般市民無法使用有關設施；以及 (b) 沒有妥善跟進投訴人就總會拒絕交代不接納其會籍申請一事提出的查詢 — 成立

投訴內容

投訴人聲稱擁有某項體育活動的教練及練習場主任資格。當他得悉該項運動的某體育總會（「總會」）負責營運的訓練中心啟用後，曾參加總會舉辦的訓練初班。在完成訓練課程後，他隨即申請該中心的會籍，並繳交入會費 700 元，以便日後能以個人名義申請租用中心設施自行練習。

2. 然而，總會職員其後致電投訴人，拒絕他的申請，但沒有交代原因。他要求總會書面解釋，以及正式通知他取回已繳付的入會費。為此，他曾致電康樂及文化事務署（「康文署」）查詢，但該署職員表示，訓練中心已交由總會管理，故未能跟進其個案。在向本署投訴時，他仍沒有收到總會的回覆。

3. 投訴人指稱，訓練中心除開辦訓練班的時段外，其餘時間不會開放給市民使用，故懷疑總會把場地的餘下時間作私人用途。他又認為，縱使康文署已把訓練中心交由總會營運，亦絕不能任由總會隨意決定是否開放給市民使用，剝削市民享用有關設施的權利。

體育訓練基地

4. 鑑於本港缺乏專項體育的訓練基地，影響推行有系統的訓練計劃而阻礙長遠的體育發展，康文署進行試驗計劃，把轄下某些使用率偏低的場地改建為體育訓練基地，交由有關的非牟利體育團體負責，而事涉總會所管理的訓練中心便是其中一個基地。根據雙方簽訂的《租賃協議》，總會以自負盈虧方式管理和經營訓練中心，為期七年。

前期籌劃不周

5. 康文署與總會就訓練中心的裝修改建工程意見不合，導致工程由原先預計的三個月，延至約八個月才完成。另外，總會在為中心購買公眾責任保險時，亦因一直未能取得符合康文署要求的條款，而延誤了中心正式啟用。此外，由於地方所限及為安全起見，總會原先計劃的 20 個練習位置，最終只 15 個可用，減低了訓練中心的使用效率。康文署在訓練中心的前期籌劃方面實在有欠周詳。

沒有切實監察履行《租賃協議》

6. 《租賃協議》訂明，訓練中心須在開放時間內非用作訓練用途時，開放給公眾使用。然而，《租賃協議》已踏入第三年，總會仍只提供訓練課程讓市民使用中心設施，未有全面落實開放中心設施，供市民租用作個人自行練習。

7. 雖然康文署聲稱，透過與總會的日常溝通、定期巡察、工作會議，以及總會呈交的中心使用率數據等，監察中心的營運，但本署從康文署的文件中，並未發現該署與總會的正式會議記錄，也沒有總會向該署提交的具體工作計劃和檢討報告。該署顯然沒有切實監察總會履行《租賃協議》。

未有妥善處理投訴

8. 康文署對訓練中心推出會籍制亦毫不知情，直至接到投訴後才向總會了解，並以會籍制限制部分市民使用訓練中心而加以制止，結果導致投訴人因申請會籍被拒而感到不滿。此外，總會亦未有按照《租賃協議》規定，為訓練中心制定處理投訴的政策及程序。

9. 康文署表示，該署職員曾向投訴人解釋，訓練中心已交由總會負責管理及營運，因此其個案會由總會直接跟進。然而，由於投訴人是向該署提出查詢和投訴，即使總會職員表示會直接回覆投訴人，該署仍有責任確保投訴人的投訴獲得妥善處理。事涉職員在接到有關投訴後逾三個星期才向總會查詢，顯然沒有積極及妥善地跟進個案。

結論及建議

10. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

11. 本署建議康文署：

(a) 盡快與總會檢討訓練中心的發展方向及具體工作進程，確保《租賃協議》中承諾的服務得以落實；

(b) 盡快與總會磋商開放訓練中心設施給公眾使用的安排；

(c) 制定具體、有效的溝通機制，加強與總會聯絡，從而有效監察訓練中心的運作；

(d) 督促總會盡快為訓練中心訂立一個有效和切實可行的投訴機制；以及

(e) 加強宣傳，推廣訓練中心的設施及課程，鼓勵市民積極參與該項體育活動。

這宗個案顯示部門監管不善

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2009/3143 — 場地分配

主要投訴：拒絕讓公眾人士與某體育會訓練班的學員共用滾軸溜冰場，處事欠靈活 — 成立

投訴內容

投訴人經常於星期日傍晚帶兒子到康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某滾軸溜冰場（「事涉場地」）練習。但是，在二零零九年八至十月每逢星期日晚上六至八時的時段，康文署把整個事涉場地預留給某體育會舉辦滾軸溜冰訓練班，而且拒絕劃出部分場地讓其他公眾人士使用。投訴人認為該署處事欠靈活，沒有考慮市民大眾的利益。

康文署的回應

2. 事涉體育會是獲康文署資助的團體，可以長期預訂場地，而預訂申請亦會獲優先處理。該署職員在審批該會預訂事涉場地的申請時，亦有依從相關的程序指引，當中包括「在繁忙時間內（包括星期日全日），供長期預訂時數只可佔每月繁忙時間總時數的三分之一」。二零零九年八月，體育會於繁忙時段預訂事涉場地的時數，只佔該月相關時數的 11%，沒有超出規定。另一方面，指引雖訂明「每個場地供長期預訂的設施數目不得超過一半」，但這要求只適用於設有超過一個同類型可供長期預訂設施的場地。由於事涉場地所處的遊樂場內只有一個滾軸溜冰場，故這項規定並不適用。

3. 雖然同區的三個滾軸溜冰場均沒有預設使用人數上限，不過，體育會認為，訓練班學員是初學者，需要足夠空間進行基本技巧訓練。況且，滾軸溜冰屬高速及容易導致受傷的運動，基於安全理由，康文署不能接納投訴人的建議，讓其他市民與訓練班學員共用事涉場地。此外，學員曾強烈要求將訓練班安排在連續的星期日上課，而記錄亦顯示，星期日的課程報名人數較多，出席率亦較高。故此，體育會不贊成將部分訓練班安排在其他時間進行。

4. 公眾滾軸溜冰場亦不宜採用私營真雪溜冰場的運作模式，在訓練班進行期間開放給其他人士使用，因該等私營場地聘有教練及多名工作人員控制秩序及入場人數，確保使用者的安全。況且，體育會舉辦的訓練班收費低廉，無法負擔聘請人手的開支，假如容許其他人士於訓練班進行期間進入場內，便難以保障他們的安全。

5. 康文署於體育會預訂場地後，已在現場張貼告示通知市民。該署會繼續定期監察訓練班的學員人數及出席率，並與體育會聯絡，希望平衡該會及其他市民使用事涉場地的權利。

本署觀察所得及評論

6. 康文署於星期日傍晚的黃金時段把事涉場地預留給體育會專用，既漠視了傍晚是最受歡迎時段的事實，亦未有充分考慮其他市民在有關時段使用該場地的權利。再者，該署認為「預訂的設施數目不得超過一半」的要求不適用於事涉場地（上文第 2 段），故不擬在訓練班進行期間劃出部分場地讓其他市民使用。其實，玩滾軸溜冰無需佔用整個場地，康文署的安排未能平衡各方利益。

7. 此外，該署表示基於安全考慮，拒絕於訓練班進行期間劃出部分事涉場地讓公眾人士使用。然而，該滾軸溜冰場素來不設使用人數上限，不同程度的市民亦會同時使用該場地。康文署顯然是採用了雙重標準。

8. 本署曾翻查《遊樂場所規例》，發現商營真雪溜冰場的發牌條件並不包括入場人數的限制。某個和事涉場地面積相若的真雪溜冰場，可同時容納超過 200 人，反觀訓練班進行期間，事涉場地僅供約 20 人使用，兩者之間差異極大。康文署未能提供充分理據支持有關安排，令人懷疑該署有否善用公共資源。事實上，沒有資料顯示真雪溜冰活動的安全問題較滾軸溜冰活動為小。

結論及建議

9. 總括而言，康文署沒有周詳及認真地考慮各種因素，便決定讓體育會專用事涉場地，未有顧及一般市民的需要和利益。故此，申訴專員認為這宗投訴成立。

10. 申訴專員建議康文署：

(a) 盡快檢討處理團體在繁忙時段優先預訂康體設施的程序，因應不同體育活動的性質，制訂清晰的指引；以及

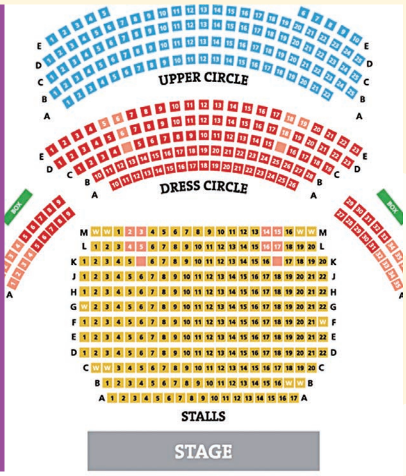
(b) 重新研究「分場共用」的可行性，以平衡體育會和其他市民之間的利益。

這宗個案顯示部門考慮欠周詳，沒有為市民着想

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2010/1675 — 場地減租資助

投訴：新界區演藝場地：(a) 審批減租申請的程序和準則跟市區的場地不同，令人難以適從 — 成立 ；(b) 審批減租申請前要求申請團體先繳交保證金，對財政緊絀者不利 — 不成立；以及 (c) 以滿座的入座率估算活動門票收益及審批減租額的做法不合理 — 部分成立



投訴內容

二零一零年年初，投訴人代表某團體（「甲團體」）向康樂及文化事務署（「康文署」）申請租用新界區某大會堂的文娛廳，以舉辦音樂會。租場申請獲批准後，她提交場地減租申請，但該署要求她先繳交租場保證金，然後才審批其減租申請。此外，康文署以滿座的入座率作為估算音樂會門票收益及批核減租額的依據。結果，該次音樂會不獲減租。

2. 投訴人稱，甲團體以往每次租用市區大會堂的演藝場地時，在繳交租場保證金前均已獲批場租資助。新界區場地的安排則明顯不同，對財政緊絀的租場團體不利，而且，以滿座的入座率作為估算的依據亦不合理。她認為各區演藝場地皆由康文署管理，但處理減租申請的程序和準則大相逕庭，令人難以適從。

康文署的回應

投訴點 (a)

3. 市區及新界區場地對於減租申請的處理方法不一，主要是源於前臨時市政局和臨時區域市政局及相關執行部門所制定的審批準則和程序均不同。例如，市區的「場租資助計劃」提供定額資助（主要設施一律減免 65% 場租）；新界區的「減收場租計劃」所批出的減租額，則視乎活動的收支情況而定，有虧損才可獲減租 50% 至 80% 不等。

4. 康文署於二零零零年接替兩局的職能後，已開始檢討並逐步統一市區及新界區演藝場地有關設施的運作和收費模式，並於二零零八年成立了檢討文化服務收費工作小組。初步的檢討工作現已完成，待與相關決策局商討及進行諮詢後，便可以盡快統一兩區演藝場地的減租計劃。

投訴點 (b)

5. 「減收場租計劃」的其中一項審批準則，是「申請團體被認為是真正需要經濟資助」的非牟利團體，故團體須提交相關活動的詳盡財政預算表。故此，假如申請團體在租場申請獲批後才預備財政預算表，可減少不必要的行政工作，而康文署亦可避免浪費行政資源。

6.　事實上，新界區和市區場地均要求申請者先繳交場租的 25% 作為保證金，不同之處在於，按照市區的「場租資助計劃」，該署會同時審批租場申請及租金資助申請，保證金是以實際租金（即已扣減資助額的租金）計算；而按照新界區的「減收場租計劃」，減租申請是在租場申請獲批及申請人繳交保證金覆實租場後才予處理，故保證金是以基本場租（即原定租金）計算。

7.　甲團體舉辦的音樂會最終獲減租 70%，扣除已繳付的 25% 保證金後，實際上只須另繳 225 元，應不會對其財政構成壓力。

投訴點 (c)

8.　新界區場地的減租申請表雖列明預算票房總收益時須「以滿座計算」，但這其實是指申請團體須詳列門票數量及座位的定價安排。康文署在審批減租申請時，是劃一以 50% 入座率來估算活動的門票收益。事實上，依照甲團體原本提交的財政預算表，事涉音樂會無論是滿座抑或只有 50% 入座率，均會有盈餘，故不會獲得減租。康文署職員曾向投訴人解釋這一點，並建議修訂財政預算表，詳列未曾列明的支出項目，供該署再作考慮。最後，音樂會獲減租（上文第 7 段）。

本署觀察所得及意見

投訴點 (a)

9.　康文署接替兩局的職能逾十年，但至今仍未統一市區和新界區場地的租金資助／減租計劃，以致兩者在審批準則、處理程序及減租額等方面仍存有差異，難免令申請者感到困惑，亦反映該署辦事效率欠佳。

10.　事實上，相關決策局曾多次催促康文署盡早完成劃一設施收費的檢討方案，但事情一直沒有進展。檢討工作雖曾於二零零八年重新展開，惟諮詢工作仍未有確實時間表，情況極不理想。

11.　綜觀以上所述，申訴專員認為投訴點 (a) 成立。

投訴點 (b)

12.　市區和新界區場地要求的保證金百分比原本相同，可是，由於審批減租申請的程序不同，故計算基礎亦有異。新界區場地要求申請團體先繳交保證金，然後再處理其減租申請，故此保證金以原定租金為計算基礎（上文第 6 段）。甲團體認為新界區場地的做法對申請團體構成較大財政壓力，並不合理。這其實是審批減租申請的程序不同所致。

13.　故此，申訴專員認為投訴點 (b) 不成立。

投訴點 (c)

14. 本署曾審閱投訴人的減租申請，確定康文署是以 50% 入座率估算事涉音樂會的收益。然而，減租申請表的確要求團體列明預算票房總收益，並註明「以滿座計」，這難免會令投訴人誤會。

15. 故此，申訴專員認為投訴點 (c) 部分成立。

結論

16. 康文署職員雖然只是按既定政策及指引處理投訴人的減租申請，但投訴始終是因該署未能及早劃一市區和新界區演藝場地的租金及收費而起。整體而言，這宗投訴部分成立。

主要建議

17. 申訴專員建議康文署：

(a) 加快劃一各區演藝場地及設施的收費，制定確實工作大綱及時間表，並進行諮詢，以消除在同一部門內有不同處事方法及收費準則的情況；以及

(b) 即時檢討「場租資助計劃」及「減收場租計劃」的審批準則及申請程序，以及更新新界區演藝場地的減租申請指引。

這宗個案顯示部門辦事效率低及程序欠妥善

勞工及福利局

個案編號：OMB 2009/4463 — 殘疾人士登記證

投訴：無理拒絕「殘疾人士登記證」申請 — 部分成立

投訴內容

投訴人患有小兒麻痺症已逾 50 年。二零零四年，他向勞工及福利局（「勞福局」）轄下康復服務中央檔案室（「檔案室」）提出申請，並獲發「殘疾人士登記證」（「登記證」）。

2. 二零零九年，投訴人申請換領新證。然而，檔案室要求他再次提供醫生證明。由於他近年無需就醫，故此未能提交有關證明。他認為，二零零四年初次申請時所提交的醫生證明，已足以證明其殘疾情況。他指摘有關職員故意刁難，處事不負責任。

本署的評論

3.　部分殘疾人士的狀況可能會因時而異，因此檔案室要求申請人在換證時提供殘疾證明，以核證他們當時的殘疾情況，實屬無可厚非。然而，某些殘疾人士的病患可能導致他們永久傷殘。對於該類個案，檔案室便應酌情處理。

4.　按照常理，投訴人的殘疾情況不會好轉。檔案室應可根據二零零四年的醫生證明，豁免他再提交殘疾證明。

5.　本署認為，檔案室職員堅持要求投訴人重新提供殘疾證明，其處事方式有欠靈活。然而，該名職員在得悉投訴人未能提供最新醫生證明後，亦曾主動與他聯絡，並提議各種辦法，以協助他從其他途徑取得證明。當各種途徑皆不可行，才拒絕其申請。由此可見，有關職員並非卸責，或有意為難投訴人。

6.　有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

其他觀察所得

未有清楚說明可接受的證明文件類別

7.　本署調查發現，除醫療證明外，勞福局還接受其他證明文件，例如社會福利署對傷殘津貼受助人及康復服務使用者的證明、運輸署簽發給傷殘駕駛者的駕駛執照等等。然而，該局的申請指引只列舉了「醫生或專業醫療人員簽發的證明文件」一類。本署認為，此舉實有不足。

對登記證的宣傳不足

8.　此外，本署亦發現，勞福局對有關登記證的宣傳不足。登記證推出已近 20 年，簽發的數目卻只佔全港殘疾人士總數約一成，登記率實在偏低。

建議

9.　申訴專員建議勞福局：

(a)　就明顯屬於永久傷殘的申請人，考慮豁免其在換證時重新遞交殘疾證明；

(b)　考慮制定相關指引，協助職員判斷申請人的情況可否獲豁免再提交殘疾證明；

(c)　在申請指引中，具體列出該局一般可接受的各類殘疾證明；

(d)　考慮與社會福利署及運輸署等部門合作，轉介合資格的殘疾人士申請登記證；以及

(e)　制定全面及長遠的宣傳推廣登記證計劃。

這宗個案顯示部門辦事欠靈活

運輸署

個案編號：OMB 2009/4217 — 設立禁區

主要投訴：就設立不准停車限制區一事立場搖擺不定，而且沒有妥善答覆投訴人 — 成立

投訴內容

二零零九年六月至八月期間，投訴人多次透過 1823 電話中心向運輸署投訴，指甲路段經常有人雙行泊車，加上巴士停站，導致交通阻塞，並危及過路的行人。他要求運輸署把甲路段劃定為 24 小時不准停車的禁區，以及在路旁設置欄杆。

2. 運輸署曾給他數次回覆，但前言不對後語，一時表示已在甲路段設立禁區，一時又指會就設立禁區一事進行諮詢，而且沒有回應在路旁裝設欄杆的要求，又提到不在投訴之內的另一個路段（「乙路段」）。投訴人認為該署的立場搖擺不定，而且向他提供的資料內容十分混亂。

事件經過

3. 運輸署在接到投訴人的投訴之前數個月，已因應其他投訴，就於甲路段巴士站一帶設立禁區，禁止車輛於上午七時至晚上七時停泊（7-19 禁區），以及於乙路段巴士站前後設立禁區，禁止車輛於上午七時至午夜十二時停泊（7-24 禁區）的安排，諮詢路政署及警務處。

4. 投訴人於二零零九年六月向運輸署投訴甲路段的交通問題，其後兩度查詢個案進度。該署人員先後於六月底、七月初及八月中發出三封覆函，表示已向路政署發出施工指示，把甲路段的相關區域劃定為 7-24 禁區（其實是 7-19 禁區），又於七月底的另一封覆函中錯誤地表示已於六月底在乙路段的相關區域設立 7-19 禁區（其實是 7-24 禁區）。

5. 九月初，當投訴人再次查詢確實的完工日期時，運輸署人員才發現錯誤，並在覆函中提供正確資料。鑑於設立禁區後交通問題未見改善，該署於十一月初至十二月中再就於整個甲、乙路段（甲、乙為相連路段）設立 7-19 禁區進行諮詢，並於二零一零年一月發出施工指示。然而，新禁區措施於三月中實施後引起區內人士不滿。運輸署其後決定再進行諮詢。

運輸署的回應

6. 運輸署承認職員曾多次在回覆中提供錯誤資料（上文第 4 段），但認為出現錯誤只屬個別事件。事涉職員解釋，是因為須同時處理在兩個路段設立禁區的問題才會出錯，到九月發現時已透過書面回覆提供正確的資料。

7.　至於裝設欄杆的目的，是為了保護行人，不會改善違例泊車的問題，故此運輸署沒有進一步研究這項建議。但是，該署沒有向投訴人解釋其立場。

8.　在整個甲、乙路段實施 7-19 禁區後，由於區內人士強烈反對，指措施對商戶造成不便，運輸署遂於二零一零年三月底與相關人士及政府部門開會，制訂新的方案，並隨即進行諮詢。

本署觀察所得及評論

9.　運輸署職員在答覆投訴人時重複犯錯，雖然她其後已提供正確資料，但沒有特地承認或澄清先前的錯誤，投訴人實無從知悉到底哪次回覆的資料才是正確，故難免感到混淆。此外，該署一直沒有察覺錯誤，顯示其監督制度確有需要檢討。

10.　另一方面，運輸署曾向投訴人表示會就甲路段設立 7-24 禁區進行諮詢，其後卻改成就整個甲、乙路段設立 7-19 禁區進行諮詢，但沒有向投訴人解釋。新禁區措施實行後，區內人士表示反對，運輸署又忽然重新進行諮詢，令人覺得該署在推行新措施前沒有深思熟慮，諮詢工作亦欠妥善。

11.　運輸署不接納投訴人加設欄杆的建議，但仍有責任向他解釋原因，不應隻字不提便作罷。

結論及建議

12.　運輸署在設立禁區一事上立場搖擺不定，而該署職員給投訴人的回覆多次出錯，又沒有適當回應其建議。故此，申訴專員認為這宗投訴成立。

13.　本署建議運輸署：

(a)　訓示事涉職員，須小心處事及承擔責任；

(b)　研究改善監督前線職員的程序；以及

(c)　研究改善設立禁區的程序，小心諮詢，避免予人朝令夕改的不良印象。

這宗個案顯示部門辦事疏忽，欠缺周詳考慮

職業訓練局及學生資助辦事處

個案編號：OMB 2010/1096；OMB 2010/1473 — 持續進修基金

投訴：職業訓練局 — 有關學費資助申請資格的通告含糊不清 — 成立

學生資助辦事處 — (a) 無理要求投訴人就學費資助申請，進一步提交證明文件 — 部分成立；以及 (b) 延誤處理其申請 — 成立

投訴內容

投訴人報讀了職業訓練局（「職訓局」）轄下某學院開辦的課程，當中三個單元科目已登記為持續進修基金（「持進基金」）的「可獲發還款項課程」。完成課程後，他就三個單元向學生資助辦事處（「學資處」）轄下持續進修基金辦事處（「持進處」）申請學費資助。

2.　根據該學院先前發出關於學費資助申請資格的通告，申請人的出席率須達 80% 或以上，而每個單元的總平均分須達 50 分或以上。由於投訴人其中一個單元的出席率只有 74%，因此只獲持進處發放兩個單元的學費資助。其後，他得悉出席率原來是指整體出席率，於是再就未獲學費資助的單元提出申請。

3.　投訴人認為，該學院的通告所載關於出席率的要求並不清晰，而學資處則無理要求他提供進一步文件，以證明其整體出席率符合要求，以及延誤處理他的申請。

職訓局的回應

4.　職訓局承認，該學院與持進處對於出席率有不同理解，而事涉通告有欠清晰。該局會修訂通告內容，定期提醒職員留意處理持進基金申請的指引，並把指引上載內聯網，以免事件重演。

學資處的回應

5.　持進基金申請人有責任提供所須的證明文件。投訴人就有關課程申請學費資助時，只提供了修畢兩個單元的證明文件。持進處鑑於未能確定他的整體出席率，因此只能酌情發放該兩個單元的學費資助。

6.　持進處在收到投訴人就餘下第三個單元的申請，以及於有關學院確定了他的整體出席率後，已向他發放全部資助金。學資處認為，該處並無延誤處理其申請。

本署的評論

7.　本署認為，職訓局未有充分了解學資處對於出席率的要求，而事涉通告的內容亦確實含糊。因此，申訴專員認為，對該局的投訴成立。

8.　至於學資處，本署同意申請人確有責任提交所須文件。可是，事涉的學院當時亦未能提供投訴人的整體出席率證明，而學資處卻要他提交該文件，未免是強人所難。

9.　該學院是因為誤解出席率的定義，所以拒絕再發出文件以證明投訴人的整體出席率符合要求。學資處既是持進基金的營運者，便有責任與職訓局澄清申請資格。但是，學資處在投訴人提出覆核要求後，才與職訓局具體澄清對出席率的要求，致使投訴人的學費資助未能即時全部發放。因此，申訴專員認為，對學資處的投訴點 (a) 部分成立，而投訴點 (b) 則成立。

整體結論及建議

10.　總括而言，申訴專員認為，投訴人對職訓局及學資處的投訴成立。

11.　申訴專員建議職訓局及學資處加強溝通，以免同類事情再發生。此外，學資處日後在處理資助申請時，應多了解申請人的困難及積極與相關教育機構溝通，避免延誤。

這宗個案顯示部門考慮欠周詳及延誤

醫院管理局

個案編號：OMB 2010/0706 — 轉介信

主要投訴：某醫院沒有向投訴人說明轉介信的有效期，以及該局沒有正面回應她對病人聯絡主任的投訴 — 不成立

投訴內容

二零零八年十二月底，投訴人於醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院（「甲醫院」）取得醫生簽發的轉介信。她隨即攜信到該院的內科登記排期，預約診期為翌年八月中。

2.　二零零九年三月，投訴人遷居到另一區。她於同年五月攜同轉介信到該區某醫院（「乙醫院」）再預約診期。然而，乙醫院職員指轉介信已過了有效期，不能為她辦理排期。投訴人不滿甲醫院沒有向她說明轉介信的有效期。她曾向乙醫院的病人聯絡主任求助，但該名主任卻「慫恿」她投訴甲醫院。她於是向醫管局公眾投訴委員會（「投訴委員會」）投訴。可是，投訴委員會回覆稱事件只是由於「溝通上出現誤會」，沒有正面回應她的投訴。

醫管局的回應

轉介信有效期

3.　轉介信載有病人的病情。專科門診診所（「專科診所」）就轉介信訂定有效期，是為了確保病人能盡快到有關專科診所辦理預約手續。專科診所職員會按照分流機制，根據病情安排適當診期。由於同一專科服務在不同醫院的需求會有所不同，輪候時間亦有別，各專科診所會因應本身資源自行訂定轉介信的有效期。因此，病人宜事先自行向有關醫院所屬專科診所查詢。

4.　乙醫院內科就轉介信設定的有效期為四個月。由於甲醫院的轉介信於二零零八年十二月簽發，投訴人在翌年五月到乙醫院預約診期時，轉介信已過了有效期，故該院未能為她辦理。

病人聯絡主任

5.　根據雙方的對話錄音判斷，事涉病人聯絡主任並沒有「慫恿」投訴人投訴甲醫院，而是說明她應聯絡甲醫院澄清。投訴委員會在覆函中亦已解釋有關情況。

本署觀察所得及意見

6.　為轉介信設定有效期，既能顧及病情可能出現變化的病人，亦有助醫管局轄下各醫院運用資源及調節需求，故此並非無理。然而，假如甲醫院的職員當初有提醒投訴人，她便不必白走一趟。

7.　本署人員亦曾翻聽對話錄音，證實事涉的病人聯絡主任只是建議投訴人「聯絡」甲醫院或醫管局反映意見，並無說過「投訴」一詞。然而，由於甲、乙兩醫院均屬醫管局管轄，她既沒有提出實質回覆，亦沒有聯絡醫管局代為反映，故此確實予人推卸的感覺。不過，每間醫院的行政運作獨立，她的回應亦屬無可厚非，投訴委員會亦已向投訴人解釋。

8.　另一方面，既然投訴人已於甲醫院獲安排診期，乙醫院便應盡量為她安排同一診期，這樣既方便病人，無須再取得新的轉介信，亦可為醫管局節省資源。況且，每區都有轉院覆診安排，不會造成不公。

結論及建議

9.　整體而言，申訴專員認為這宗投訴不成立。然而，本署仍建議醫管局：

(a) 整合及公開轄下各醫院的專科診所就轉介信設定的有效期的資料，以便查閱，並提醒前線職員向查詢者解釋有關情況；以及

(b) 檢討為遷居而轉院的病人安排診期的機制。

這宗個案顯示機構的行政安排欠妥善

懲教署

個案編號：OMB 2008/4834 — 服刑人士日記
主要投訴：無理阻撓投訴人於出獄時帶走日記 —
未有定論

投訴內容

投訴人在懲教署轄下某院所服刑期滿獲釋當天，欲帶走在服刑期間以英文撰寫的日記。然而，院所職員認為其中兩頁載有敏感內容，故不准他把日記帶走。投訴人其後按職員要求把該兩頁撕毀，才獲准帶走其餘部分。

2.　投訴人認為，寫日記是服刑人士的權利，管方的做法無理。

懲教署的回應

3.　事涉職員憶述，他在當日向投訴人說明，服刑人士於獲釋時欲帶走的筆記簿，其內容必須通過保安審查。投訴人的日記主要以中文撰寫，但其中兩頁載有英文字母及其他不明符號，而投訴人拒絕透露箇中含意。其後，另一名職員向投訴人解釋，筆記不可以包含符號或密碼。投訴人遂自行撕毀及丟掉該兩頁日記。

4.　懲教署表示，署方並無禁止服刑人士寫日記。在入獄啟導課程，管方已向所有新收押人士講解使用筆記簿的限制。《監獄規則》亦訂明，所有寄給或發自服刑人士的信件，均不可載有任何以密碼表達的信息，以防止非法行為（如策劃越獄等）危及院所的保安及紀律。載有密碼或符號的筆記簿，性質如同載有密碼的信件，故限制服刑人士使用筆記簿的工作程序具法律依據。

5.　假如筆記載有速記符號或密碼，而服刑人士未能提供合理解釋，則管方有權把整本筆記簿沒收或先撕去違規內容，然後發還其餘部分。故此，事涉職員只是依程序辦事。

本署的評論

6.　《香港人權法案條例》訂明「人人有發表自由之權利」。懲教署基於保安理由，就服刑人士的筆記內容施加限制，固然可以理解，但必須有充分理據及小心處理。

7.　投訴人聲稱他以英文撰寫日記，並沒有使用符號或密碼。他其後向本署提供日記餘下部分的副本，並憑記憶重寫已撕毀的兩頁日記的部分內容。重寫的內容乃以英文撰寫，並無符號或密碼，本署遂請懲教署評論。該署指有關內容記述了一些服刑人士在院所內的違紀勾當。事涉職員則表示，投訴人的日記大部分以中文撰寫，而重寫的日記內容與當日被撕去的並不相同。

8. 本署認為，事涉的兩頁日記假如只是記載服刑人士的違紀行為，未必會對院所的紀律和保安構成實質影響。懲教署的處理方法未免小題大做，甚或涉嫌違反《香港人權法案條例》(上文第 6 段)。

結論

9. 鑑於投訴人所提供的日記尚餘部分是以英文(而非中文)撰寫，他亦能憑記憶以英文重寫被撕去的部分內容，相對於事涉懲教署職員所述(上文第 3 段)，投訴人的説法較易為人接受。然而，事涉的兩頁日記畢竟已被銷毀，真相無法完全確定，故此，申訴專員未能就投訴作出定論。

10. 儘管如此，這宗個案顯示懲教署的制度及做法存在以下問題：

(a) 該署雖聲稱已透過啟導課程，讓新收押的服刑人士明白有關使用筆記簿的限制，但沒有以書面形式(如講義或通告等)向他們發布相關細節，或將該等資料放置在院所圖書館等地點，以確保他們知悉有關限制。有鑑於此，本署質疑，懲教署職員在執行該些限制時是否已有足夠的法律權力依據。

(b) 根據《監獄規則》的原則，管方在扣起載有符號或密碼的筆記內容後，應存檔於事涉服刑人士的刑罰記錄內，供將來查證。在這宗個案中，院所職員理應把事涉的兩頁日記作同樣處理，而非要求投訴人銷毀。

建議

11. 申訴專員促請懲教署就上述問題進行檢討，謀求改善。該署已接納這項建議。

這宗個案顯示部門的制度及做法的法理依據不足